

การศึกษาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชัง เพื่อพัฒนาการให้บริการ Study on Ferry Boat Service of Sriracha and Koh Sichang for Service Development

วิระพล แจ่มสวัสดิ์ วิลาวลัย ฤทธิเรืองโรจน์ และ ปุณญา สุริยะสาร

Virapol Jamsawat, Vilawan Ritruangrot and Punnacha Suriyasan

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

virapolj@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาการให้บริการเรือโดยสารระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังเพื่อพัฒนาการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยใช้วิธีประเมินผลจากแบบสอบถาม จากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก จำนวน 1,200 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารเรือข้ามฟากที่ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 61.50% (738 คน) และเป็นเพศชาย 38.50 % (462 คน) โดยมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี มากที่สุด 59.50 % (714 คน) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 60.17 % (722 คน) อาชีพหรือสถานะส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน 52.17% (626 คน) รองลงมาคือนักเรียนและนักศึกษา ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 7,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน มากที่สุด 51.67 % (620 คน) และรายได้น้อยที่สุด คือ สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน 9.67 % (116 คน)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาท่องเที่ยวพักผ่อนมากที่สุด 82.83% (994 คน) และนิยมเดินทางมาในช่วงวันหยุดราชการ (วันเสาร์และวันอาทิตย์) มากที่สุด 67.50% (810 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามชอบเดินทาง มากที่สุดในช่วงฤดูร้อน 54.33 % (652 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคกลางมากที่สุด 36.83 % (442 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการ รอขึ้นเรือนานมากกว่า 30 นาที มากที่สุด 64.83 % (778 คน) ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจในการเดินทางมายังท่าเรือระดับปานกลางมากที่สุด 46.00% (552 คน) ความพึงพอใจต่อค่าโดยสารเรือในระดับน้อยมากที่สุด 36.67% (440 คน) ความสะดวกสบายของเรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด 59.0 % (708 คน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟากในระดับปานกลางมากที่สุด 59.83 % (718 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อความปลอดภัยของเรือข้ามฟากในระดับมาก มากที่สุด 46.33 % (556) และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด 46.50 % (558 คน) รองลงมาในระดับมาก 42.50 % (510 คน) ในระดับน้อย 9.33 % (112 คน) ในระดับมากที่สุด 1.67 % (20 คน) เรียงตามลำดับ

คำสำคัญ: การให้บริการเรือโดยสาร ท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง การพัฒนาการให้บริการ

Abstract

The study on service development of Sriracha and koh Sichang ferry boat service was aimed to investigate the satisfaction level of access to a passenger recommendation and also retrieved some suggestion to improve service for development. The data was collected from 1,200 passengers through a set questionnaire by sampling method. The results showed that respondents evaluated mostly were female 61.50% (738) and most of them were 21 – 31 years old 59.50 % (714) while their academic levels were bachelor degree 60.17% (722) Occupation and income of passenger, mostly were private company 52.17% (626) and 7,000 to 15,000 baht / month 51.67 (620) and the lowest income was < 30,000 baht/month 9.67 % (116) respectively.

For the miscellaneous finding, purpose and journey plans of passengers mostly were travel and leisure 82.83 % (994) in the holidays (Saturday and Sunday) 67.50% (810). Also, 54.33 % (652) mostly preferred traveling in the summer season and most of passengers came from the central region 36.83% (442) and most of them take time for waiting more than 30 minutes 64.83% (778) at the ferry boat pier. Levels of satisfaction of passengers in coming to ferry boat pier were middle levels 46.00 % (552) and satisfaction with the ticket price were mostly in low level 36.67% (440) and services of ferry boat services and convenience were mostly in moderate level 59.00% (708). Most of passengers were satisfied in view of ferry boat services in moderate level 59.80% (718) and satisfaction in services and safety of ferry boat mostly were high level 46.33% (556). Satisfaction in all view of service of Sriracha and koh Sichang ferry boat service mostly were moderate level 46.50 % (558) in the high level 42.50 % (558), low level 9.33% (112), highest level 1.67% (20), respectively.

Keyword : Ferry boat service, Sriracha and koh Sichang pier, Service development.

1. บทนำ

ตามแนวนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนี้ รวมทั้งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาคตะวันออก เกาะสีชังและพื้นที่เชื่อมโยง ถือเป็นพื้นที่เป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล เนื่องจากเกาะสีชังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ล้อมรอบด้วยทะเล มีชายหาด และหน้าผาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม รวมทั้งยังมีเกาะบริวารอีก 8 เกาะ ที่อยู่ในอาณาเขตของเกาะสีชัง มีทรัพยากรใต้น้ำทางทะเลที่สวยงาม ทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามธรรมชาติที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ (สรีชา, 2545) อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 7.9 ตารางกิโลเมตร ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ทางด้านทิศตะวันตกของเกาะ กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานรอบ ๆ เกาะทั้งในระบบไฟฟ้า โครงการก่อสร้างถนนรอบเกาะ ซึ่งยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันตลอดรอบเกาะเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการจราจรของเกาะสีชัง การก่อสร้างทางเดินสาธารณะเพื่อบริการนักท่องเที่ยวและชุมชน การคัดแยกขยะที่เหมาะสมบนเกาะ ระบบน้ำประปา ดำเนินการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางระหว่างฝั่งอำเภอศรีราชา-เกาะสีชัง และเกาะอื่น ๆ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำให้สมบูรณ์มากขึ้น พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่มีอยู่ให้เป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดไปยัง เกาะสีชังเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาท่าเทียบเรือที่ใช้ข้ามไปยังเกาะสีชังให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด (วิระพล และคณะ, 2554)

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร ทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้โดยสาร และความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ ซึ่งเกิดความแออัดในช่วงวันหยุดระยะยาว ที่มีเวลาวันหยุดติดต่อกันหลายวัน ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวที่เกาะสีชังต้องเสียเวลาในการรอเรือโดยสารข้ามฟากเป็นเวลาหลายๆ ชั่วโมง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นต้องมีการเตรียมการดำเนินงานล่วงหน้า เพื่อที่จะสามารถรองรับ และให้บริการแก่ผู้โดยสาร ได้อย่างเพียงพอทันต่อความต้องการ และอย่างมีประสิทธิภาพ (ทิวาบรรณ, 2545) หากท่าเรือและเรือโดยสารข้ามฟากไม่สามารถเตรียมการ และดำเนินงานให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้ ก็จะส่งผลเสียต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของเกาะสีชัง โดยเฉพาะส่วนของธุรกิจการท่องเที่ยว ความสามารถในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับปริมาณการเดินทางทางเรือโดยสารข้ามฟากไปยังเกาะสีชัง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจข้อมูลการให้บริการรวมทั้งความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากที่ให้บริการประจำเส้นทาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ และเพื่อไว้เป็นแนวทางการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือ ตลอดจนเรือโดยสาร ให้ได้รับความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการมาก

ที่สุดและส่งเสริมการจัดการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากพร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐและเอกชนด้วย (หลุย, 2533)

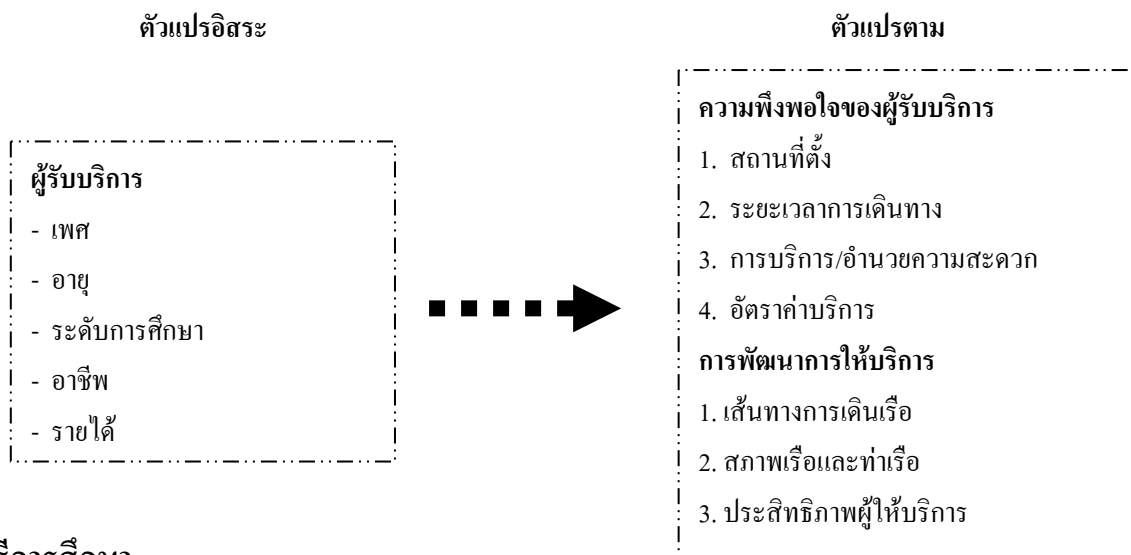
1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเรือโดยสารข้ามฟากศรีราชา – เกาะสีชัง
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง

1.2 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction) และแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
2. ขอบเขตประชากรเพื่อทราบความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาการบริการของผู้รับบริการต่อการเดินทางโดยเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่
 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้รับบริการ
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาการให้บริการ

1.3 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย (Conceptual framework)



2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้โดยสารเรือข้ามฟากศรีราชาและเกาะสีชัง โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,200 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้โดยสารเรือข้ามฟาก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพผู้รับบริการ และรายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชัง

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยวัดความพึงพอใจใน 16 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีคำถามในการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

- (1) จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว
 - (2) สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ
 - (3) จำนวนพนักงานประจำเรือ
 - (4) ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ
 - (5) ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ
 - (6) ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ
 - (7) ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ
 - (8) ความถี่ของเรือข้ามฟาก
 - (9) ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก
 - (10) ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก
 - (11) การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก
 - (12) ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชัง
 - (13) ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร
 - (14) ความปลอดภัยในการขึ้น – ลงเรือ ของท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชัง
 - (15) ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
 - (16) ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก ตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น หรือโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้ (Best and Kahn, 1993)

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ในการตอบมากำหนดรหัสข้อมูลและบันทึกรหัสข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับวินโดวส์ ดังนี้

1. ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลของผู้โดยสารเรือที่เดินทางระหว่างศรีราชา – เกาะสีชัง โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่าง (Sampling) จากผู้โดยสารเรือ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนคือ

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้โดยสารเรือข้ามฝาก
2. วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฝากระหว่างท่าเรือศรีราชา - เกาะสีชัง
3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้โดยสารเรือข้ามฝาก

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากศรีราชาและเกาะสีชัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ลักษณะด้านประชากรทางสังคม		จำนวน	ร้อยละ
รวม		1200	
เพศ	ชาย	462	38.50
	หญิง	738	61.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	154	12.83
	20 ถึง 30 ปี	714	59.50
	31 ถึง 40 ปี	212	17.67
	41 ถึง 50 ปี	50	4.17
	51 ถึง 60 ปี	50	4.17
	61 ปีขึ้นไป	20	1.67
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	12	1.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	266	22.17
	อนุปริญญา/ปวส.	180	15.00
	ปริญญาตรี	722	60.17
รวม		1200	
ระดับการศึกษา	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	1.67
อาชีพ	รับราชการ/วิสาหกิจ	110	9.17
	บริษัทเอกชน	626	52.17
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง	188	15.67
	นักเรียน/นักศึกษา	242	20.17
	อื่น ๆ	34	2.83
รายได้	ต่ำกว่า 7,000 บาท/เดือน	196	16.33
	7,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน	620	51.67
	15,001 ถึง 30,000 บาท/เดือน	268	22.33
	สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน	116	9.67

2. วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟาก ระหว่างท่าเรือศรีราชา – เกาะสีชัง

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากศรีราชาและเกาะสีชัง

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านรู้จักเกาะสีชังได้อย่างไร		
จากสื่อแผ่นพับ/ใบปลิว	20	1.67
จากสื่อป้ายประชาสัมพันธ์	68	5.67
จากสื่ออินเทอร์เน็ต	740	61.67
จากสื่อโทรทัศน์	114	9.50
จากสื่อวิทยุ	22	1.83
จากสื่ออื่นๆ	236	19.67
ท่านเคยเดินทางโดยสารเรือข้ามฟากศรีราชา - เกาะสีชัง มาก่อนหรือไม่		
เคย	606	50.50
ไม่เคย	594	49.50
ท่านโดยสารเรือข้ามฟากระหว่างศรีราชา – เกาะสีชัง บ่อยเท่าใด		
ทุกวัน	100	8.33
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	10	0.83
มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	14	1.17
เดือนละ 1 ครั้ง	70	5.83
มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	164	13.67
อื่น ๆ	842	70.17
วัตถุประสงค์ของการเดินทางมายังเกาะสีชัง		
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	994	82.83
มาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อน	40	3.33
ติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ	52	4.33
ทัศนศึกษา	22	1.83
อื่น ๆ	92	7.69
ท่านทราบตารางการเดินทางเรือระหว่างท่าเรือศรีราชา – เกาะสีชัง หรือไม่		
ทราบ	706	58.83
ไม่ทราบ	494	41.17
ผู้โดยสารเรือข้ามฟากชอบเดินทางในช่วงวันใด		
วันธรรมดา (จันทร์ - ศุกร์)	114	9.50
วันหยุดนักขัตฤกษ์	62	5.17
วันหยุดราชการ (เสาร์ - อาทิตย์)	810	67.50
ทุกวัน (จันทร์ - อาทิตย์)	78	6.50
อื่น ๆ	136	11.33
ท่านมักจะเดินทางในช่วงฤดูใด		
ฤดูร้อน (มี.ค. - มิ.ย.)	652	54.33
ฤดูฝน (ก.ค. - ต.ค.)	64	5.33
ฤดูหนาว (พ.ย. - ก.พ.)	340	28.33
ทุกฤดู (ม.ค. - ธ.ค.)	130	10.83
อื่นๆ	14	1.17

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากศรีราชาและเกาะสีชัง (ต่อ)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเดินทางมาจากภาคใด		
ภาคกลาง	442	36.83
ภาคเหนือ	246	20.50
ภาคใต้	66	5.50
ภาคตะวันออก	282	23.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	136	11.33
ภาคตะวันตก	28	2.33
ท่านใช้พาหนะใดในการเดินทางมาทำขึ้นเรือ		
รถรอบเมือง (สองแถว)	122	10.17
รถยนต์ส่วนตัว	798	66.50
รถจักรยานยนต์ส่วนตัว	40	3.33
รถสามล้อ / รถจักรยานยนต์รับจ้าง	196	16.33
รถแท็กซี่	4	0.33
อื่น ๆ	40	3.33
ท่านใช้เวลาในการรอขึ้นเรือที่ท่าเรือศรีราชาและเกาะสีชังนานเท่าไร		
ต่ำกว่า 30 นาที	336	28.00
มากกว่า 30 นาที	778	64.83
มากกว่า 1 ชั่วโมง	56	4.67
อื่น ๆ	30	2.50
ท่านเดินทางมาลักษณะใด		
คนเดียว	158	13.17
มากับกลุ่มเพื่อนหลายคน	658	54.83
มากับครอบครัวหลายคน	218	18.17
อื่น ๆ	166	13.83
ท่านใช้เวลาในการพักที่เกาะสีชังนานเท่าใด		
ไปเช้า-เย็นกลับ	702	58.50
1 ถึง 2 วัน	434	36.17
3 ถึง 6 วัน	6	0.50
1 สัปดาห์	2	0.17
อื่น ๆ	56	4.67
ในการพักค้างคืนที่เกาะสีชังท่านต้องการที่พักประเภทใด		
โรงแรม	600	50.00
บ้านพักตากอากาศ	288	24.00
บ้านพักของญาติหรือเพื่อน	174	14.50
บ้านพักหน่วยงานราชการ	52	4.33
อื่น ๆ	86	7.17

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากศรีราชาและเกาะสีชัง (ต่อ)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านพักค้างแรมที่ทับบนเกาะในราคาเท่าใด		
ไม่เสียค่าที่พัก	224	18.67
100 ถึง 500 บาท	132	11.00
501 ถึง 1,000 บาท	492	41.00
1,001 ถึง 1,000 บาท	158	13.17
มากกว่า 2,000 บาท	108	9.00
อื่นๆ	86	7.17
ขณะที่ท่านอยู่ที่เกาะสีชังท่านใช้ยานพาหนะใด		
ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด	62	5.17
รถยนต์ส่วนตัว	68	5.67
จักรยาน / จักรยานยนต์ส่วนตัว	510	42.50
จักรยานยนต์ / สามล้อรับจ้าง	490	40.83
รถสองแถวรับจ้างเหมา	34	2.83
อื่นๆ	36	3.00

3. ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง ศรีราชา - เกาะสีชัง

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ

หัวข้อ (Item)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว	54	4.50	378	31.50	700	58.33	66	5.50	2	0.17
สภาพของเรือโดยสารและ เครื่องยนต์ที่ให้บริการ	8	0.67	460	38.33	618	51.50	114	9.50	-	-
จำนวนพนักงานประจำเรือ	28	2.33	492	41	554	46.17	126	10.50	-	-
ความสามารถ/ชำนาญของ พนักงานประจำเรือ	76	6.33	390	32.50	708	59.00	26	2.17	-	-
ความเหมาะสมของเส้นทาง เดินเรือ	92	7.67	444	37	634	52.83	30	2.50	-	-
ความเหมาะสมของการใช้ พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ	100	8.33	476	39.67	480	40.00	144	12.00	-	-
ความสะดวกในการเดินทาง มายังท่าเรือ	104	8.67	496	41.33	552	46.00	48	4.00	-	-
ความถี่ของเรือข้ามฟาก	10	0.83	352	29.33	620	51.67	198	16.50	20	1.67
ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก	22	1.83	394	32.83	344	28.67	440	36.67	-	-
ความสะดวกสบายภายในเรือ ข้ามฟาก	28	2.33	268	22.33	708	59.00	196	16.33	-	-
การให้บริการของพนักงาน เรือข้ามฟาก	34	2.83	348	29.00	718	59.83	98	8.17	2	0.17

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ (ต่อ)

หัวข้อ (Item)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างการเดินทางระหว่าง	34	2.83	410	34.17	700	58.33	54	4.50	2	0.17
ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร	30	2.50	386	32.17	664	55.33	120	10.00	-	-
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชัง	52	4.33	488	40.00	528	44.00	116	9.67	16	1.33
ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก	24	2.00	556	46.33	504	42.00	90	7.50	26	2.17
ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก	20	1.67	510	42.50	558	46.50	112	9.33	-	-

ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง ศรีราชา - เกาะสีชัง

ตารางที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับค่าเฉลี่ย
จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว	3.35	0.66	ปานกลาง
สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ	3.30	0.64	ปานกลาง
จำนวนพนักงานประจำเรือ	3.35	0.70	ปานกลาง
ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ	3.43	0.64	ปานกลาง
ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ	3.50	0.67	ปานกลาง
ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ	3.44	0.81	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ	3.55	0.71	มาก
ความถี่ของเรือข้ามฟาก	3.11	0.74	ปานกลาง
ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก	3.00	0.88	ปานกลาง
ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก	3.11	0.69	ปานกลาง
การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก	3.26	0.65	ปานกลาง
ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่าง	3.35	0.62	ปานกลาง
ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร	3.27	0.67	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือศรีราชา และเกาะสีชัง	3.37	0.77	ปานกลาง
ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก	3.39	0.75	ปานกลาง
ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก	3.37	0.67	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	3.32	0.70	ปานกลาง

4. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างศรีราชา – เกาะสีชัง

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 738 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเพศชาย จำนวน 462 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มากที่สุด จำนวน 714 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.50 รองลงมาอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 17.67 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 อายุ 41 ถึง 50 ปี และอายุ 51 ถึง 60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และช่วงอายุที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบน้อยที่สุด คือ อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 722 คน คิดเป็นร้อยละ 60.17 รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.00 มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 626 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 242 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.17 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 อาชีพ รับราชการ/วิสาหกิจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 และอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 มีรายได้ระหว่าง 7,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน มากที่สุดจำนวน 620 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 ถึง 30,000 บาท/เดือน จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 รายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท/เดือน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 และน้อยที่สุด คือ รายได้สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 เรียงตามลำดับ

4.2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างท่าเรือศรีราชา - เกาะสีชัง

มีผู้รู้จักเกาะสีชังจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 740 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 รองลงมาคือจากสื่ออื่น ๆ เช่น ประวัติศาสตร์ จ.ชลบุรี เป็นคน จ.ชลบุรี เคยเป็นทหารเรือ มีญาติอยู่ที่เกาะ เพื่อนเล่าให้ฟัง เป็นคนพื้นที่เกาะสีชัง ทำงานที่เกาะ รู้จักมานานแล้ว คนรู้จักมาเป็นต้น จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 จากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 จากสื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 จากสื่อวิทยุ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83 และจากสื่อแผ่นพับ/ใบปลิว มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบรู้จักน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาเกาะสีชังของผู้ตอบแบบสอบถามการเดินทางมาเกาะสีชังเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อนมากที่สุด จำนวน 994 คน คิดเป็นร้อยละ 82.83 รองลงมาคือ วัตถุประสงค์อื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย มาตกปลา เล่นน้ำ ชมธรรมชาติ ทำบุญไหว้พระ เป็นต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 เพื่อติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 มีวัตถุประสงค์เดินทางมาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีผู้เดินทางมาเกาะสีชังเพื่อทัศนศึกษาจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83

ใช้พาหนะในการเดินทางมาทำขึ้นเรือศรีราชาและเกาะสีชังโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 798 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ รถสามล้อ/รถจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 ใช้รถรอบเมือง (สองแถว) จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 ใช้รถจักรยานยนต์ส่วนตัวและอื่นๆ เท่ากัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และใช้รถแท็กซี่ น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ลักษณะโรงแรมที่พักบนเกาะสีชัง ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการพักค้างคืนที่เกาะสีชังเป็นที่พักประเภทโรงแรมมากที่สุด จำนวน 600 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักตากอากาศ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักของญาติหรือเพื่อน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทอื่น ๆ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 และน้อยที่สุด ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักหน่วยงานราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ราคาที่พักค้างแรมบนเกาะสีชัง เลือกพักค้างแรมในราคา 501 บาท ถึง 1,000 บาท มากที่สุด จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือไม่เสียค่าที่พัก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 เลือกพักค้างแรมในราคา 1,001 ถึง 2,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17 เลือกพักค้างแรมในราคา 100 ถึง

500 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 เลือกพักค้างแรมในราคามากกว่า 2,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และน้อยที่สุดคือ การเลือกพักค้างแรมแบบอื่นๆ จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.17

4.3 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง ศรีราชา - เกาะสีชัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว ในระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 700 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเลือกน้อยที่สุดในระดับ น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.17 ความพึงพอใจต่อสภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดจำนวน 618 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ในระดับรองลงมาคือระดับมากจำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 ในระดับน้อยจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เลือกคือ น้อยที่สุด พึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟากในระดับน้อย มากที่สุดจำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ในระดับรองลงมาคือระดับมาก จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 32.83 ในระดับปานกลาง จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 ในระดับมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83 และในระดับน้อยที่สุดไม่มีผู้เลือก พึงพอใจต่อความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก มากที่สุดในระดับมาก จำนวน 556 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33 ในระดับรองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ในระดับน้อย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 2.17 และน้อยที่สุดในระดับมากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 พึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก ในระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 558 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ในระดับรองลงมาคือระดับมาก จำนวน 510 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ในระดับน้อย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ในระดับมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และในระดับน้อยที่สุด ไม่มีผู้เลือก

4.4 ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟาก

ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างศรีราชา - เกาะสีชัง โดยค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยปานกลาง ดังนี้

- จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว
- สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ
- ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ
- ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ
- ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก
- การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก
- ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร
- ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
- ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก

โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย มาก (3.55)

4.5 ปัจจัยจากข้อเสนอแนะที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ควรปรับปรุงในเรื่องของเรือ เกี่ยวกับความสะอาดและความปลอดภัย
- ห้องน้ำและที่นั่งเล่นบนท่าเรือเกาะสีชัง
- ค่าโดยสารเรือข้ามฟากแพงขึ้น
- ที่จอดรถและความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- พนักงานเดินเรือพูดไม่สุภาพ พูดไม่เพราะ

- ความปลอดภัยในการขึ้น – ลงเรือเพราะพื้นต่างระดับกันในการขึ้นลงเรือ
- ควรมีขอบเรือสูงมากกว่านี้เพื่อความปลอดภัย
- ควรปรับปรุงท่าเรือและที่นั่งในเรือควรมีความปลอดภัยมากกว่านี้

5. เอกสารอ้างอิง(References)

- ทิวาพรรณ เสถียรเขต. 2543. การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน มีทอลจำกัด ภาคนิพนธ์
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ ชงโค แซ่ตั้ง เตือนใจ สลับศรี ประกาย ขวัญหลาย นิลาวลัย ศรีทอง วิลาวลัย ฤทธิ์เรืองโรจน์
และกมลรัตน์ สุริยะสาร. 2554. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฝากศรีราชา – เกาะสีชัง
วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ชลบุรี. 4(1) : 39 – 51.
- ศรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาสูงใจ บริษัทสามัคคีสาสน์จำกัด. กรุงเทพฯ.
- Best and Kahn James V. 1993. Research in Education. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon. p. 246.